



Rede Nacional de Pesquisa

julho de 2005



RNP/PAL/0281

© 2005 – Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa



- **Conceito**

- Infra-estrutura nacional de rede avançada para colaboração e comunicação em ensino e pesquisa
- Laboratório para desenvolvimento experimental de novas aplicações e serviços de rede

- **Missão**

- Promover o uso inovador de redes avançadas no Brasil



Rede Nacional de Ensino e Pesquisa



- Infra-estrutura nacional de redes
 - 27 Pontos de Presença
 - +230 organizações usuárias
 - Instituições Federais de Ensino Superior
 - Unidades de Pesquisa, museus e OS do MCT
 - CEFETs e Escolas Agrotécnicas Federais
 - Instituições diretamente ligadas ao MEC
 - Universidades, Centros de Pesquisa e Secretarias Estaduais
 - Instituições privadas de ensino superior e de pesquisa



Relacionamento com clientes



- Missão

- Estabelecer e coordenar o plano de relacionamento da RNP com seus clientes, identificando seus perfis e suas necessidades referentes ao uso inovador de redes avançadas, apoiando e participando de projetos de soluções de produtos e serviços de comunicação e colaboração para as comunidades de ensino e pesquisa do país.



Relacionamento com clientes



- Ações

- Criar de canais de comunicação com clientes
- Conhecer e mapear as comunidades de usuários
- Fortalecer o relacionamento com os PoPs e com entidades representativas
- Auxiliar no Processo de Qualificação
- Ouvir, ouvir, ouvir



Relacionamento com clientes



- Quem são os clientes?
 - Clientes diretos: Ministério da Ciência e Tecnologia e Ministério da Educação
 - Clientes indiretos: IFES e Unidades de Pesquisa, OS, órgãos e agências do MEC e do MCT
 - Todas as organizações qualificadas para a utilização dos serviços de rede da RNP
 - As Organizações Usuárias interligadas a uma Rede Regional podem utilizar as facilidades de Trânsito Internacional, Trânsito Internet e *Peering*, existentes na RNP, desde que sejam qualificadas nos termos da Política de Uso.

Sendo cliente da RNP



- **Processo de Qualificação**

- **Tipos de classificação:**

- **Primárias:** Unidades de Pesquisa Federais, Instituições Federais de Ensino Superior e agências do MEC e MCT;
- **Secundárias:** Instituições de ensino superior e pesquisa, museus, bibliotecas, hospitais, outras organizações não educacionais que colaboram em atividades permanentes de educação ou pesquisa com as instituições primárias;
- **Temporárias:** Instituições que possuem projetos em colaboração com instituições primárias ou secundárias, em aplicações de caráter meritório; ou desenvolvimento e capacitação de recursos humanos para o uso de redes como fator de desenvolvimento regional.

- **Processo:**

- Instituição contacta o PoP, que indica a URL do formulário de solicitação, auxilia no preenchimento, e valida a solicitação
- Comitê Gestor emite o parecer, que é enviado para a Instituição



Sendo cliente da RNP



- Processo de Conexão

- O período, tipo e subsídio dependem da classificação da Instituição
- PoP realiza junto com a instituição um estudo de viabilidade para a conexão
- PoP habilita o contato técnico da instituição
- Contato técnico solicita alocação de blocos, indica tamanho da rede / #usuários e previsão de crescimento

Pesquisa de Satisfação de Usuários



- **Importância**

- Um dos indicadores do Contrato de Gestão
- Permite conhecer o grau de satisfação dos clientes sobre os serviços e atendimentos do CEO e do CAIS (infra-estrutura e segurança)
- Facilita identificar e diagnosticar as “falhas” e os “desejos” dos PoPs e das Organizações Usuárias.

Pesquisa de Satisfação de Usuários



- Resultados 2004

- Pontos Fortes:

- Disponibilidade dos serviços
 - Presteza e qualidade dos atendimentos

- Pontos Fracos:

- Relacionamento
 - Pouca divulgação
 - Falta ou pouco treinamento / capacitação



Pesquisa de Satisfação de Usuários



- Ações em 2005

- Estruturação da Gerência de Relacionamento com Clientes
- Fortalecimento de parcerias com os PoPs
- Acordo de Cooperação Andifes-MEC-RNP
- Divulgação e oferta de novos serviços;
- Escola Superior de Redes



Obrigada!
Perguntas?

Contato:

Relacionamento com Clientes

Beatriz Zoss

E-mail: rc@rnp.br

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

<http://www.rnp.br/>